



Ghislaine Chartron, Benoît Epron et Annaïg Mahé (dir.)

Pratiques documentaires numériques à l'université

Presses de l'enssib

Les ressources numériques entre notoriété et usages : enquêtes sur les pratiques et attentes des lecteurs de la bibliothèque de Sciences Po (2005-2008)

Anita Beldiman-Moore

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.1189

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Presses de l'enssib

Année d'édition : 2012

Date de mise en ligne : 20 juillet 2017

Collection : Papiers

ISBN électronique : 9782375460511



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

BELDIMAN-MOORE, Anita. *Les ressources numériques entre notoriété et usages : enquêtes sur les pratiques et attentes des lecteurs de la bibliothèque de Sciences Po (2005-2008)* In : *Pratiques documentaires numériques à l'université* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2012 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/1189>>. ISBN : 9782375460511. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1189>.

+++++

LES RESSOURCES NUMÉRIQUES ENTRE NOTORIÉTÉ ET USAGES : ENQUÊTES SUR LES PRATIQUES ET ATTENTES DES LECTEURS DE LA BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES PO (2005-2008)

+++++

La bibliothèque de Sciences Po de 2000 à 2008

- de 9 000 à 11 000 lecteurs actifs / an
 - de 290 000 à 255 000 prêts annuels (après développement de l'accès direct)
 - 1 800 visites / jour en moyenne depuis 2004
 - 620 000 volumes
 - de 9 000 à 13 000 volumes acquis / an
 - de 4 300 à 2 800 périodiques courants
-

LE DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIONS DE RESSOURCES NUMÉRIQUES

+++++

Les ressources numériques ont pris dès 1999 une place croissante dans les collections de la bibliothèque de Sciences Po avec les premiers abonnements à des bases de données et la mise en place en 2001 d'un accès à des revues électroniques par le biais d'Ebsco et de JSTOR.

Cette politique d'acquisition volontariste est illustrée par l'évolution des dépenses en ressources numériques, passées de 6 % des dépenses documentaires totales de la bibliothèque en 2000 (35 000 €) à 21 % en 2008 (185 000 €) (figure 1).

Dans le même temps, le développement de l'accès aux revues en ligne (de 0 à 13 000 revues électroniques sur la période étudiée) a permis une rationalisation des abonnements aux périodiques en version imprimée qui sont passés de 4 300 à 2 800.

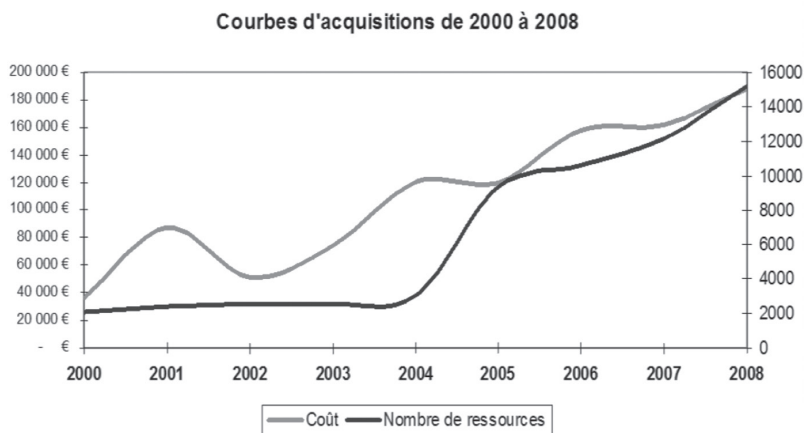


Figure 1 : courbes d'acquisition en coût et en nombre des ressources numériques de 2000 à 2008

L'ÉVALUATION DES USAGES ET DES COLLECTIONS

Dans ce contexte, et très vite, s'est posée la question de l'évaluation de l'usage de ces ressources mais le décompte des consultations reste l'apanage des fournisseurs. Non seulement les algorithmes de calcul ne sont jamais explicités mais, selon les éditeurs, les ressources, voire les années, les chiffres fournis font état de « sessions », de « recherches » et plus tard, à partir de 2006, de « téléchargements », rendant toute comparaison systématique difficile, voire impossible, ou en tout état de cause incomplète¹.

Le processus de recueil de ces données est également très variable, soit par l'utilisation d'un outil en ligne dans le module d'administration de la base de données concernée, soit par e-mail avec ce que cela implique de relance et de mise à jour des contacts. En aucune façon, la bibliothèque de Sciences Po, à l'instar des autres bibliothèques abonnées, n'a « la main » sur le recueil, le calcul, la périodicité et la granularité de ces statistiques de consultation.

À ce panorama aléatoire, souvent incomplet mais néanmoins essentiel dans l'évaluation des collections, il était donc nécessaire de trouver un complément d'information. L'enquête auprès du public déjà envisagée

1. L'initiative Counter représente néanmoins une avancée du fait de sa plus grande adoption par les éditeurs, comme nous le verrons dans la dernière partie de cet article.

pour la mesure de la satisfaction et des usages des lecteurs de la bibliothèque est apparue en 2004 comme un bon moyen d'obtenir un point de vue différent et complémentaire sur la consultation de ces ressources.

L'enquête 2005

Commandée au cabinet JLM Conseil et développée grâce au logiciel Modalisa², une première enquête a été initiée en 2004. Très complète, elle couvrait tous les usages et pratiques à la bibliothèque et abordait le sujet des ressources électroniques dans deux questions :

- « Utilisez-vous les ressources numériques (bases de données, revues en ligne, cédérom) proposées par la bibliothèque de Sciences Po ? » Avec comme choix de réponse unique : « Oui, au moins une fois par semaine » ; « Oui, au moins une fois par mois » ; « Oui, au moins une fois par an » ; « Non, jamais ».
- « Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous connaissez et toutes celles que vous utilisez... » Question suivie de la liste de nos 22 bases de données de l'époque, avec la possibilité de répondre « Connue » et/ou « Utilisée ».

Le questionnaire, sous la forme d'une page Web, fut administré en février 2005 *in situ* par des vacataires postés dans chaque salle de la bibliothèque selon un roulement établi sur trois semaines³. Il fut ainsi rassemblé 690 réponses qui correspondaient à 9 % des lecteurs actifs de la bibliothèque recensés en 2004.

Cette première enquête offrit une vision assez surprenante de l'usage des ressources numériques disponibles à la bibliothèque de Sciences Po. En effet, 46 % des lecteurs interrogés déclaraient ne *jamais* utiliser ces ressources (figure 2).

Étaient alors concernés dans ces 46 % les étudiants du Programme international et des « autres » filières (respectivement 56 et 57 % d'entre eux ont déclaré ne jamais utiliser ces ressources), ainsi que les enseignants et les doctorants ou masters dits de recherche (respectivement 34 et 37 % d'entre eux).

2. Logiciel développé par la société Kynos, plus d'informations à l'adresse : < <http://www.modalisa.com> > (consulté le 14 novembre 2011).

3. Un mailing fut également lancé sur la fin de cette période auprès des enseignants-chercheurs de Sciences Po, eu égard à leur peu de représentation dans la première base de réponses recueillies. Ce mailing rassembla 64 réponses, soit 9 % du total final des réponses.

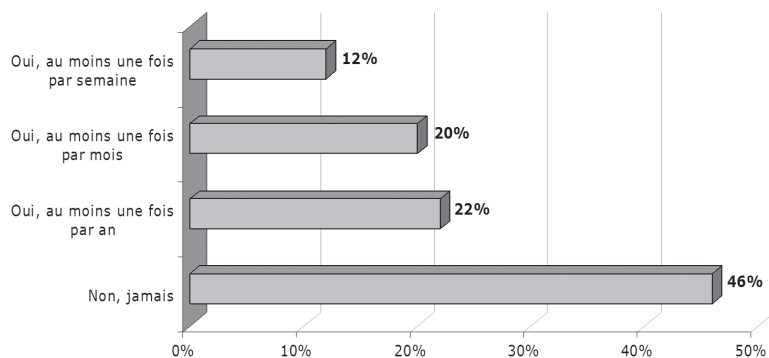


Figure 2 : réponses en 2005 à la question « Utilisez-vous les ressources numériques (bases de données, revues en ligne, cédérom) proposées par la bibliothèque de Sciences Po ? »

Les réponses à la seconde question sur les ressources numériques (figure 3) ont permis d'éclairer quelque peu ce constat plutôt décourageant. En effet, en comparant les ressources déclarées connues et celles utilisées, l'on s'est aperçu que ces ressources étaient très peu connues dans leur ensemble. À l'exception notable de l'*Encyclopædia Universalis*, connue de 45 % des répondants et utilisée par près de 20 % d'entre eux, seules 5 autres ressources étaient connues de plus de 20 % du public interrogé (13 ressources au total dépassaient les 10 % de public *connaisseur*).

L'enquête 2008

Fort des enseignements précieux de cette première expérience d'enquête, Michel Gardette, alors directeur de la bibliothèque de Sciences Po, a décidé d'inscrire cette démarche dans le temps et de réitérer une enquête similaire à deux ou trois ans d'intervalle.

En 2007, il fut donc procédé à l'acquisition du logiciel Modalisa, et un groupe de travail s'est attelé à la mise à jour et aux modifications du questionnaire pour une administration prévue en janvier 2008.

La gageure, comme pour toute enquête dont les résultats sont destinés à une analyse diachronique aussi bien que synchronique, a consisté en l'introduction dans le questionnaire de modifications conjoncturelles tout en gardant une structure similaire se prêtant à une comparaison dans le temps.

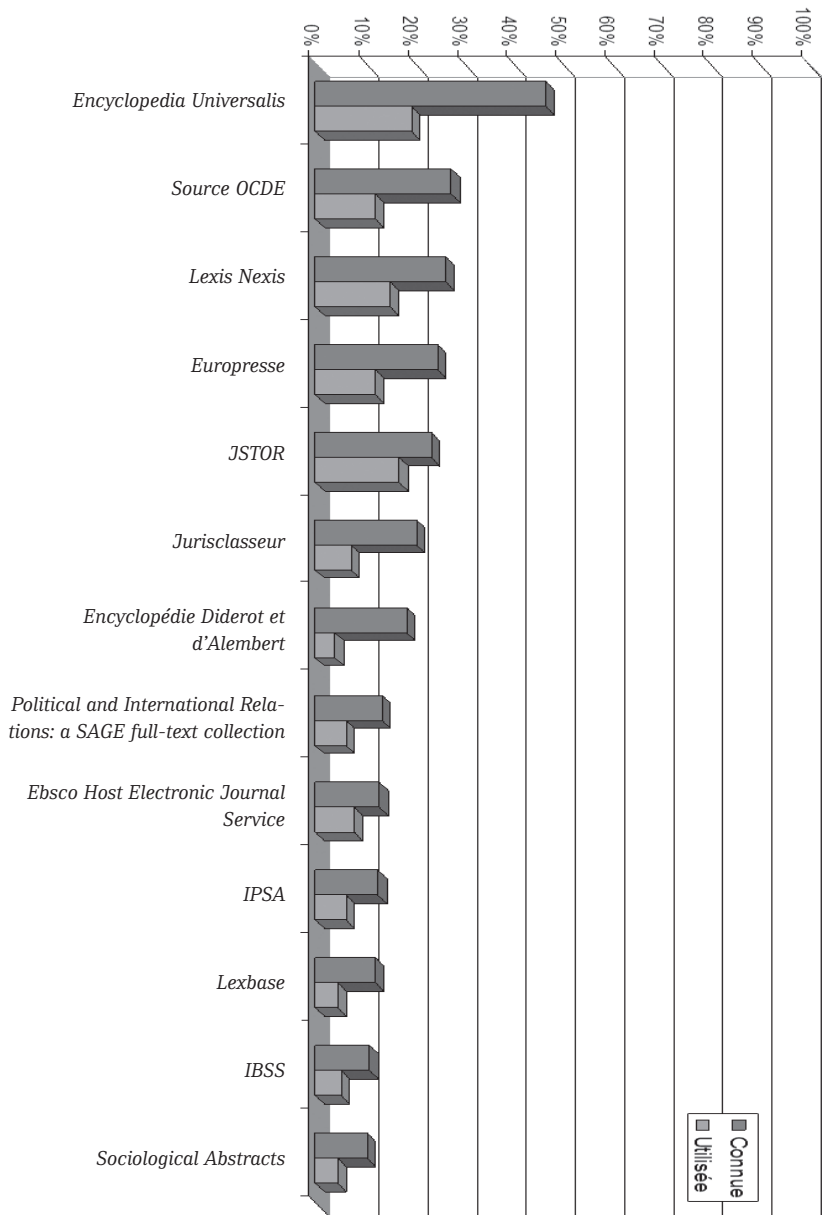


Figure 3 : réponses en 2005 à la question « Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous connaissez et toutes celles que vous utilisez... » (bases connues par plus de 10 % des répondants)

La première question a donc été maintenue en l'état et la deuxième question simplement mise à jour avec la liste des bases de données, au nombre de 42, disponibles en 2007.

Enfin, une troisième question a été ajoutée sur l'accès distant à ces ressources, le service ayant été mis en place au dernier trimestre 2007 :

- « Vous êtes-vous déjà connecté à ces bases de données via l'accès distant (hors campus de Sciences Po) quand cela était possible ? » Avec comme choix de réponse unique : « Oui » ou « Non ».

Le questionnaire fut adressé le 3 janvier 2008 par e-mail à 14 000 personnes (étudiants, enseignants, chercheurs, salariés – à l'exception de ceux de la bibliothèque et des lecteurs extérieurs). Le 1^{er} février 2008, l'enquête était close et 2 257 réponses avaient été enregistrées, soit 16 % des envois et 21 % des lecteurs actifs recensés en 2007.

Les réponses obtenues montrent de façon flagrante que ces ressources sont bien plus utilisées qu'en 2005 puisque seuls 17 % de nos lecteurs sont encore des non-utilisateurs (figure 4).

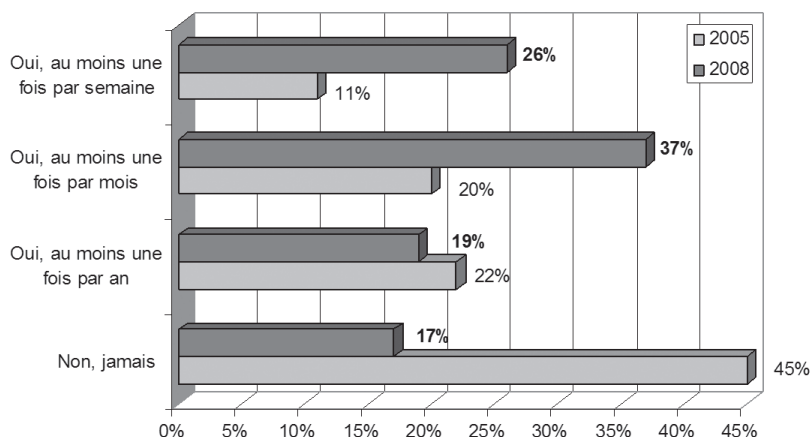


Figure 4 : réponses comparées 2005-2008 à la question « Utilisez-vous les ressources numériques (bases de données, revues en ligne, cédérom) proposées par la bibliothèque de Sciences Po ? »

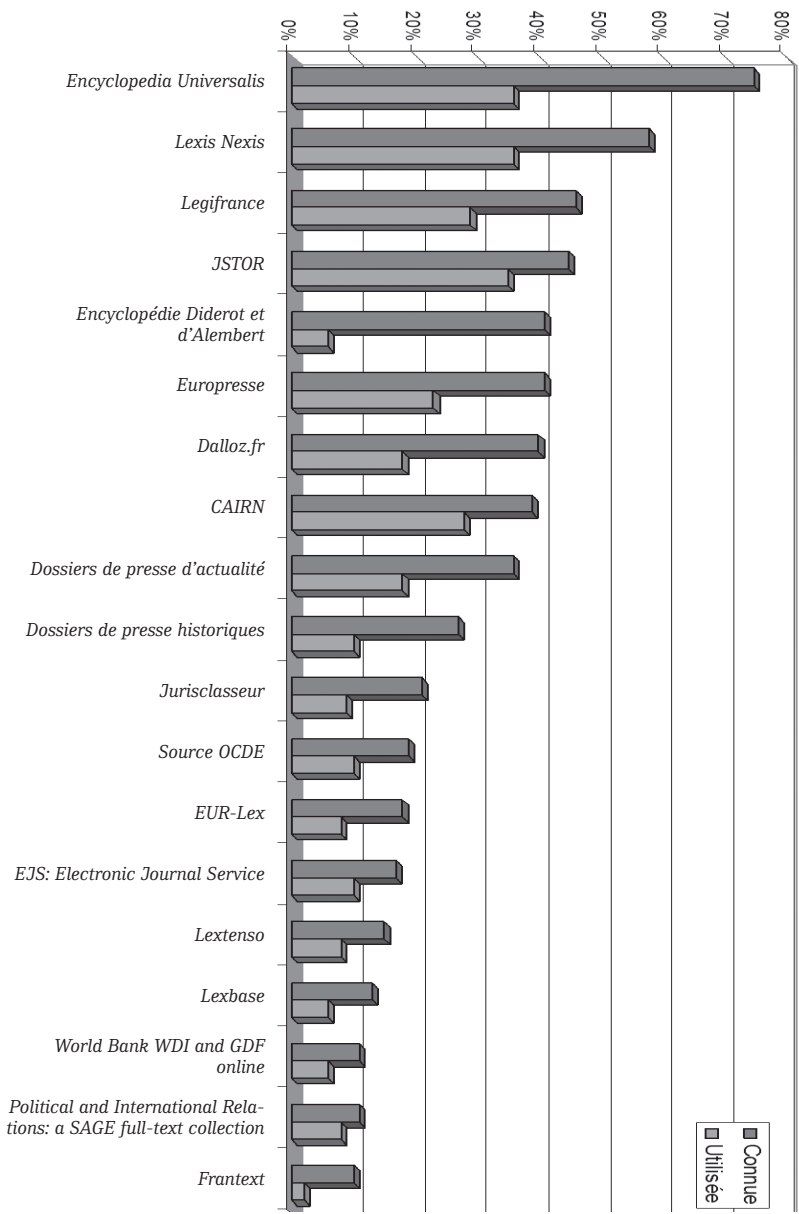


Figure 5 : réponses 2008 à la question « Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous connaissez et toutes celles que vous utilisez... » (bases connues par plus de 10 % des répondants)

Les enseignants représentent toujours 14 % des non-utilisateurs déclarés là où les doctorants et masters dits de recherche ne sont plus respectivement que 2 et 7%. De même au sein des filières, les étudiants du Programme international et des « autres » filières sont toujours les moins utilisateurs (24 à 27% d'entre eux n'utilisent jamais ces ressources).

Cette hausse de la consultation des ressources numériques se fait aussi bien sur le campus que hors les murs puisque l'accès distant (objet de la troisième question) est adopté par plus de 51% des répondants.

Une fois encore, les réponses à la deuxième question jettent une lumière intéressante sur la progression de ces nouveaux usages ou l'adoption de ces nouveaux outils (figure 5). Les ressources sont plus utilisées parce que plus connues.

Malgré l'accroissement significatif du nombre de ressources, les utilisateurs semblent s'y retrouver puisque 19 bases de données sont connues de plus de 10 % du public ayant répondu et certaines dans des proportions nettement plus importantes qu'en 2005 (7 d'entre elles sont connues de 40 % et plus des répondants). Leur utilisation est toujours conditionnée par leur notoriété⁴. Pourtant certaines surprises peuvent être relevées. Ainsi, la base de données « Business Source premier » (BSP), pourtant parmi les plus consultées selon les statistiques du fournisseur, n'apparaît ici que dans le peloton de queue des 17 bases de données situées entre 9 et 5 % de notoriété (figure 6).

Une telle différence pose les limites de ce type d'enquête déclarative. En effet, BSP est une base qui offre l'accès à des revues en texte intégral, et les utilisateurs peuvent être amenés à consulter ces revues sans savoir précisément qu'il s'agit de cette base de données.

En creusant plus finement la distinction entre notoriété et usages, il apparaît que la comparaison des taux d'utilisation (ou pourcentage d'utilisateurs parmi ceux qui déclarent connaître la ressource) des enquêtes 2005 et 2008 (figure 7) est remarquablement similaire surtout pour les ressources les plus connues, ce qui tendrait à faire penser que leur public demeure structurellement le même.

4. À l'exception de l'*Encyclopédie* de Diderot et d'Alembert très connue mais peu utilisée.

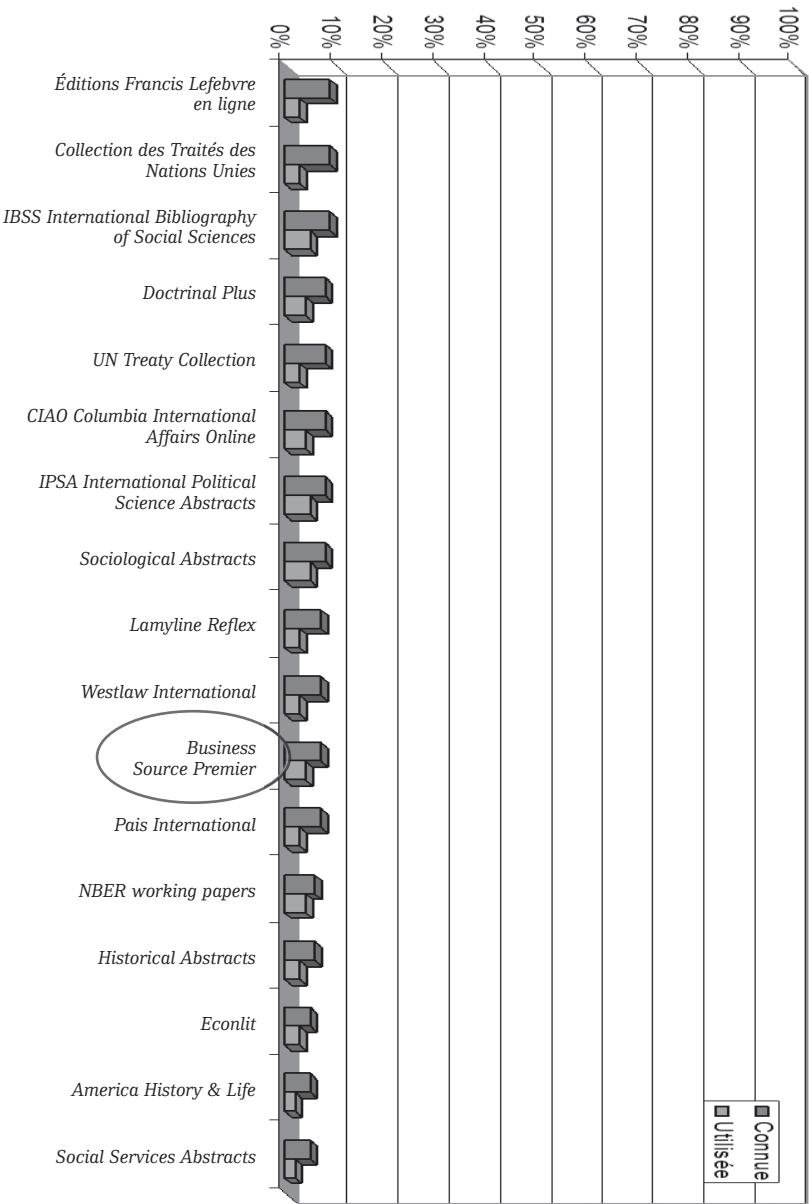


Figure 6 : réponses 2008 à la question « Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous connaissez et toutes celles que vous utilisez » (bases connues par 9 à 5 % des répondants)

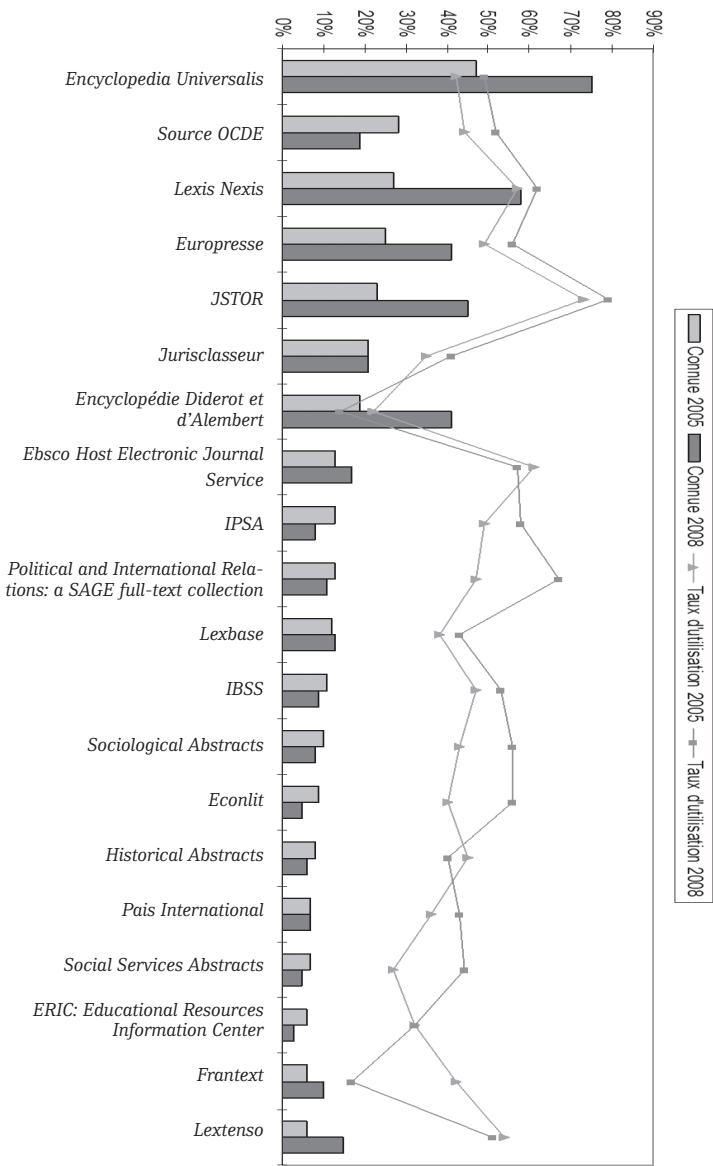


Figure 7 : réponses comparées 2005-2008 à la question « Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous connaissez et toutes celles que vous utilisez » (en histogramme le pourcentage de notoriété et en courbe le pourcentage d'utilisation quand la ressource est connue)

Les enseignements des deux expériences d'enquête

Les enquêtes de public ont apporté à la bibliothèque de Sciences Po un angle de vue tout à fait original et riche d'enseignements sur les usages des ressources numériques proposées. Leur utilisation est, comme nous l'avons vu, essentiellement conditionnée par la notoriété de ces ressources et si elle s'avère évoluer en termes de volume de consultation au fil des ans, elle reste éminemment stable dans sa structure tant par ressource que par population cible.

L'offre, l'accès et les services que la bibliothèque met en place autour de ces ressources, comme nous le verrons plus loin, ont aussi leur rôle dans cette évolution positive qui complète les statistiques quantitatives fournies par les éditeurs.

Une telle démarche atteint cependant ses limites sous certains aspects. Ainsi, la deuxième question de l'enquête concernant les ressources numériques⁵ est désormais trop « lourde » pour être administrée. Avec une offre autour de 30 à 40 items listés, l'utilisateur perd patience et tend à ne plus répondre (figure 8).

D'autant plus qu'en 2008-2009, outre les bases de données listées ci-dessus, la bibliothèque a commencé à développer une collection d'e-books.

En 2010, la bibliothèque se propose de réitérer son enquête « Usages » en introduisant un certain nombre d'évolutions. Cette question en particulier devra faire l'objet d'une reformulation adéquate afin de garder tout le bénéfice de la subtilité apportée par la distinction entre notoriété et usages tout en déjouant les pièges d'une liste fastidieuse.

Les autres résultats de ces enquêtes ont également mis en exergue la primauté du rôle prescripteur des enseignants dans l'usage de la bibliothèque. Il semble judicieux dès lors de centrer tout ou partie d'une future enquête sur cette population jusque-là assez évasive⁶.

5. « Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous connaissez et toutes celles que vous utilisez. »

6. 64 enseignants-chercheurs ont répondu en 2005, 120 en 2008 sur les près de 2 000 – vacataires et titulaires confondus – que compte Sciences Po.

Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous utilisez ou connaissez		
	Connue	Utilisée
Encyclopaedia Universalis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encyclopédie Diderot et d'Alembert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frantext	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Europresse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lexis Nexis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dossiers de presse historiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dossiers de presse d'actualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAIRN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EJS : Electronic Journal Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JSTOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalloz.fr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doctrinal Plus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Editions Francis Lefebvre en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EUR-Lex	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juriscasseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lamyline Reflex	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Legifrance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lexbase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lextenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collection des Traités des Nations Unies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UN Treaty Collection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Westlaw International	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Business Source Premier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chelem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Econlit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NBER working papers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regional Business News	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SourceOCDE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terminé

Figure 8 : copie d'écran du questionnaire Web de 2008 pour la question « Parmi ces bases de données, cochez toutes celles que vous connaissez et toutes celles que vous utilisez »

UNE ÉVOLUTION DES USAGES ET SERVICES

+++++

Cette poussée encourageante de l'utilisation des ressources numériques de la bibliothèque tient sans doute pour beaucoup à l'évolution de la place même du numérique durant ce laps de trois ans. Nous avons vu, dans une première partie, l'évolution en nombre de ressources, elle s'accompagne également d'une évolution en termes d'usages. Entre les deux moments des enquêtes, à savoir 2004 et 2008, la bibliothèque de Sciences Po enregistrait un nombre relativement stable de prêts de documents (entre 250 000 et 255 000 prêts à l'année) pour une hausse de près de 600 %

du nombre de recherches dans les bases de données⁷. De la même façon, entre 2006 et 2008, le nombre de documents téléchargés a augmenté de 73 %.

La bibliothèque elle-même a accompagné cette évolution en redessinant complètement, en septembre 2007, l'architecture et le design du menu des bases de données sur son site Web : < <http://bibliotheque.sciences-po.fr/fr/rechercher/bdd/index.html> >, leur donnant par là même une plus grande visibilité. Visibilité accrue encore par la mise en place de l'accès distant en octobre 2007, comme nous l'évoquions plus haut. Cet accès distant concernait, au moment de l'enquête 2008, 70 % des ressources mises à disposition par la bibliothèque.

Parallèlement, la formation assurée par la bibliothèque et comprise dans le cursus des étudiants de 1^{re} année a intégré dès 2007 la recherche documentaire en ligne avec une approche méthodologique et des exercices pratiques sur une demi-douzaine de bases de données.

DES PISTES POUR UNE ÉVALUATION À VENIR

+++++

L'évaluation des ressources numériques représente désormais un pan incontournable de l'évaluation des collections dans toute bibliothèque et entre dans le calcul de nombreux indicateurs de performance. À la réponse statistique des éditeurs, la bibliothèque de Sciences Po, avec ses deux enquêtes, a pu apporter un éclairage original sur la base d'un constat déclaratif concernant la notoriété et l'usage de ces ressources.

De nouvelles pistes s'ouvrent dans le domaine des données quantitatives d'usage avec l'adoption de la « norme » Counter⁸ et la généralisation des statistiques sur les téléchargements qui permettent désormais des comparaisons plus pointues au cœur même de la consultation des ressources numériques.

Parallèlement, les données d'usage collectées par les consortiums de type Couperin permettent aux bibliothèques adhérentes de pouvoir replacer le volume de leurs propres consultations dans un contexte national et de trouver là une nouvelle source de pondération des statistiques émanant des fournisseurs.

7. 72 000 recherches en 2004 sur les 22 bases de données disponibles alors, contre 430 000 en 2008 pour 42 bases de données.

8. En 2009, 43 % des fournisseurs qui livrent des statistiques se conforment à ces préconisations. En 2008, cela se montait plutôt à 25 %.

L'autre piste de développement de l'évaluation de ces ressources réside dans l'analyse de *logs*. Cette solution, mise en œuvre notamment par l'Institut de l'information scientifique et technique (Inist) sur ses portails de bases de données et développée ailleurs dans le cadre de laboratoires de recherche, demeure cependant coûteuse en ressources informatiques et humaines. Inspirées par ces expériences, les équipes de la bibliothèque de Sciences Po réfléchissent à cette piste au moins en ce qui concerne les ressources en accès distant. Pour les autres ressources numériques, hors même le coût informatique et humain évoqué plus haut, la solution purement technique reste à inventer.

Enfin, sur un plan plus qualitatif et dans un contexte d'approche directe de notre public, nous envisageons la constitution de groupes d'utilisateurs pour des entretiens collectifs et des débats sur l'offre de la bibliothèque, son développement et les pratiques de ses utilisateurs.

En définitive, la difficulté même de quantifier l'usage de ces ressources « nouvelles » dont la place ne cesse de croître dans les pratiques comme dans les collections nous a obligés à inventer de nouvelles stratégies d'évaluation, de nouvelles solutions techniques et méthodologiques qui offrent un éclairage croisé et somme toute plus complet et plus fin de la consultation des ressources numériques.